PROCEDIMENTO DE POSTAGEM – PRODUTOS EM GARANTIA

Todas as informações desse documento são de grande importância para o correto envio do produto à fábrica. A empresa não se responsabilizará por quaisquer fatos decorrentes da não observância dos procedimentos obrigatórios. Passo a passo:

- Envie o produto de preferência na caixa original, de forma que o aparelho não fique solto e embale a caixa com papel branco ou pardo. Sendo smartphone/Tablet, faça o envio com a tela virada para baixo. O código de postagem não inclui despesas com embalagens dos correios.

- Envie o produto com carregador original com todos os acessórios (vendidos junto com o aparelho) e uma cópia da nota fiscal de compra dentro da caixa. Ao lado de fora, outra cópia da nota fiscal deverá ser colada com o código de barras visível. Em assistência, os documentos serão descartados. Não faça o envio de documentos originais.

- Remova todas as senhas e contas contidas no produto caso o mesmo esteja ligando. Caso não sejam removidas, poderá ser gerado orçamento.

- A empresa não é responsável por acessórios como chip, capa, cartão de memória, película, fone de ouvido e outros acessórios que não acompanham o produto. Portanto, os mesmos não poderão ser enviados.

- É necessário que seja feito backup dos arquivos, pois ao chegar em assistência, o aparelho será formatado e todos os dados serão apagados.

- Caso o produto seja robô aspirador, fone de ouvido, barbeador elétrico, aparelho de limpeza facial, aparelho removedor de cravos, aparelho de pelos para o nariz, escova de dente, irrigador oral, máquina de aparador de pelos, alimentador portátil para animais, bebedouro para pet, chopeira, liquidificador, copo mixer, fritadeira air fryer e/ou outros similares que pela funcionalidade acumulem resíduos ou qualquer tipo de sujeira. **É obrigatória a higienização completa do item pelo Cliente ANTES do envio para a assistência, seguindo as orientações dos respectivos manuais.**

- Os produtos que forem enviados para a assistência sem a completa higienização **serão automaticamente devolvidos para o endereço do Cliente e o frete de devolução será cobrado**, mesmo que o item esteja no prazo de garantia. Nesses casos, o Cliente poderá realizar a higienização adequada e, se desejar, reenviar o produto para nova avaliação, porém o valor do frete de reenvio também será cobrado do Cliente. A DL não se responsabiliza por atrasos no processo de reparo decorrentes da necessidade de reenvio do item para a higienização pelo Cliente.

- Se o produto apresentar defeitos decorrentes de mau uso, ocorrer alguma das hipóteses previstas no manual que levem a perda da garantia, estiver com senha ou o prazo de garantia tiver acabado, será gerado orçamento e os custos para reparo e devolução deverão ser arcados

pelo cliente. Sendo adicionado 10 dias corridos ao prazo de devolução acordado inicialmente, para que as tratativas de contato sejam efetuadas.

A DL fará contato com o cliente através dos telefones informados no momento do cadastro, para apresentar as condições do orçamento e obter aprovação para realização do conserto. Caso o SAC da DL não consiga efetivar o contato, aguardará o retorno do cliente pelo prazo máximo de 48 (quarenta e oito) horas a contar da primeira tentativa de contato feita pela DL. Caso não haja retorno do cliente nesse prazo, o produto será devolvido sem reparo e com laudo técnico.

- Após a conclusão das tratativas específicas acima expostas, variáveis a depender da condição do produto do cliente, este será enviado para entrega no endereço indicado no momento do cadastro. Caso o endereço esteja incorreto, tenha sido alterado sem aviso prévio ou a entrega

  não possa ser feita por ausência de algum responsável no local para recebimento, o produto retornará ao fabricante e permanecerá por 90 dias aguardando o contato do cliente. Se o contato não for realizado dentro desse período, o produto poderá ser descartado.

- Realize a postagem do produto nos correios em até 15 dias a contar desta ligação, para que a ordem de serviço e o código de postagem fornecido não sejam cancelados. Nesse caso, será necessário novo contato do cliente junto ao SAC, para reiniciar o procedimento de atendimento.

- Se o prazo de garantia do produto encerrar após o primeiro contato feito pelo cliente e este não utilizar o código de postagem fornecido pela DL no prazo máximo de validade deste (15 dias corridos), não será fornecido novo código, pois o procedimento de atendimento será considerado encerrado. Nesse caso, o cliente deverá realizar novo procedimento de atendimento e o conserto deverá ocorrer mediante pagamento de orçamento, por se tratar de produto fora de prazo de garantia.

- A localização do produto será informada através de SMS, enviado ao número de celular cadastrado ou se precisar de maiores informações, o SAC deverá ser acionado através do 0800 031 4201.